



Вовлечение семей в работу семейно-ориентированных служб по защите детей

МОДУЛЬ II

Базовые знания, умения и навыки

...уверенные в себе компетентные сотрудники

Модуль 1: Семейно-ориентированная социальная работа

Модуль 2: Вовлечение семей

Модуль 3: Нормативная база

Модуль 4: Оценка

Модуль 5: Проведение расследований

Модуль 6: Планирование и практическая работа

Модуль 7: Развитие ребенка

Модуль 8: Изъятие из биологической семьи и размещение в приемную семью



Обучение на основе компетенций...



План занятия

- **Раздел I: Представление участников, определение целей и задач**
- **Раздел II: Привлечение семей к работе и установление взаимопонимания: ключевые концепции**
- **Раздел III: Динамика сопротивления**

План занятия

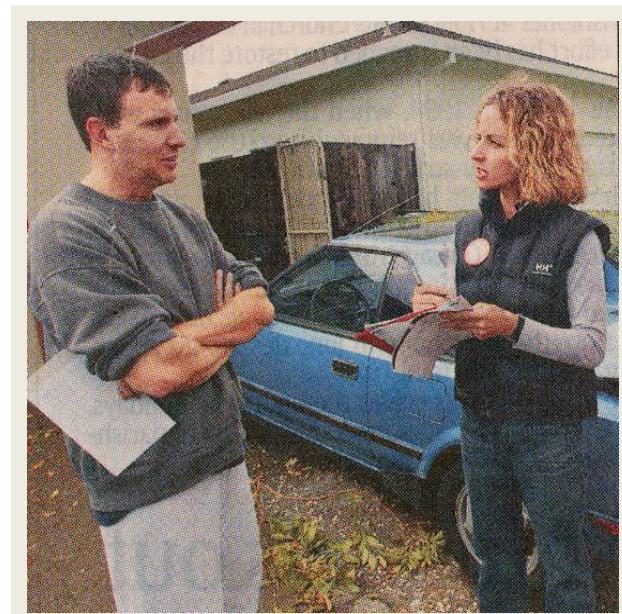
- **Раздел IV: Методы проведения собеседований, обеспечивающие вовлечение семей в работу по защите детей**
- **Раздел V: Завершение**

Зачем мне это нужно?

- Обсудите, что вы хотите узнать на семинаре
- Запишите названия 3-5 интересующих вас тем
- Время: 10 минут

Принудительная модель

- Специалист выступает в роли «начальника»
- Социальная служба диктует требования
- В плане работы изложены цели, к достижению которых стремится социальная служба
- Специалист является связующим звеном между семьей и социальной службой
- Специалист следит за развитием ситуации в семье
- Зачем нужно принуждение: вмешательство в ситуациях, когда жизни и здоровью ребенка угрожает серьезная опасность?



Модель привлечения

Социальный работник выступает в качестве «помощника»



Базовые допущения:

- Родители могут быть партнерами социального работника
- Родители оставляют за собой право принимать решения
- Члены семьи обладают сильными сторонами и способностями
- Существует возможность привлечь родственников, друзей, соседей...

Модель привлечения:

- Члены семьи сами формулируют проблему, определяют свои сильные стороны и решают, что нужно изменить, чтобы защитить детей
- И члены семьи, и специалист вовлечены во все аспекты процесса перемен
- Специалист наставляет, поддерживает, поощряет родителей и закрепляет достигнутые ими успехи
- Специалист может давать рекомендации

**Главная задача – помочь семье мобилизовать
внутренние ресурсы и самостоятельно найти
решение**

Интеграция модели привлечения и защищающей власти: основные задачи специалиста:



1. Налаживание отношений сотрудничества с членами семьи с целью оказания им помощи в достижении позитивных перемен
2. Выявление, понимание и устранение препятствий на пути участия членов семьи в процессе получения социальных услуг
3. Применение властных полномочий, которыми он наделен государством, только в тех случаях, когда это совершенно необходимо для того, чтобы защитить ребенка

Интеграция модели привлечения и защищающей власти: основные задачи специалиста:



4. Информирование о возможных последствиях, а не попытка угрожать ими
5. Употребление полномочий для того, чтобы обеспечить осознанное участие членов семьи в процессе получения социальных услуг
6. Постоянная работа, направленная на вовлечение членов семьи в процесс изменения к лучшему

Контакт

Преодоление первоначальной неловкости; создание комфортной атмосферы, содействующей продолжению диалога

Как наладить контакт:

- Спросите «как дела»
- Искренне и открыто используйте жесты и мимику
- Найдите точки соприкосновения
- Выкажите интерес к точке зрения собеседников



ОТНОШЕНИЯ

Готовность продолжать взаимодействие с другим человеком для достижения той или иной цели

Характерные черты:

- Доверие
- Эмпатия
- Искренний интерес
- Честность

ОТНОШЕНИЯ

Стратегии развития отношений

- Представьтесь и опишите цель контакта
- Постарайтесь снизить уровень тревоги, объяснив, «что может произойти»
- Говорите честно и прямо
- Внимательно слушайте, делайте то, что обещали
- Пытайтесь решить проблему совместными усилиями

Культурные компетенции

Специалист должен:

**Понимать ценности, установки, традиции, верования
Соблюдать принятые правила общественного поведения
Открыто признавать культурные различия и
возможность основанных на них недоразумений
Знать культурные нормы, регламентирующие общение с
«чужаками» и обращение за помощью за пределами
своей культурной общины**

Культурные компетенции

Специалист должен:

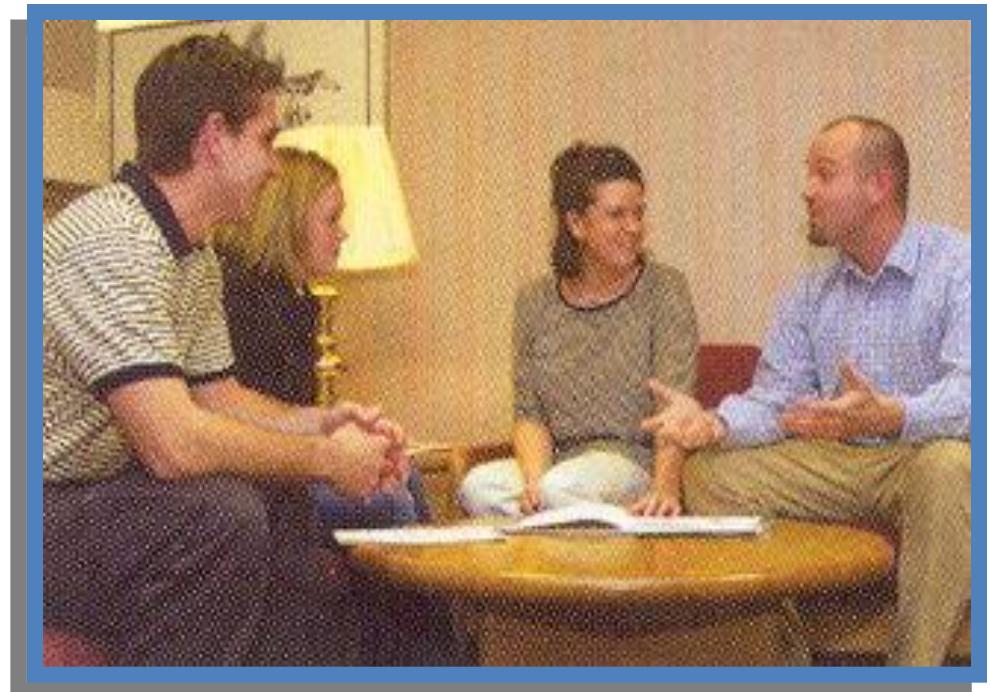
Выказывать интерес к семье и понимание ее точку зрения

Принимать во внимание тонкости, связанные с различием в стилях общения

Если русский язык для родителей не родной, социальный работник должен говорить на их языке или найти переводчика, и не должен использовать в качестве переводчиков детей

Два аспекта вовлечения

- ❖ Вовлечение в отношения сотрудничества с профессионалом, которые стремится помочь
- ❖ Вовлечение в процесс изменений, направленных на устранение факторов, способствующих возникновению случаев жестокого обращения с детьми или неудовлетворения их жизненных потребностей



Необходимые компоненты вовлечения



- **Восприимчивость**
- **Подготовленность**
- **Заинтересованность**
- **Рабочие отношения**
- **Доверие**

По мнению родителей, «хороший» специалист...

- Находит время, чтобы выслушать и понять позицию родителей
- Позитивно настроен
- Верит в то, что в большинстве случаев родители могут измениться в лучшую сторону
- Спрашивает у родителей, чем им может помочь его организация, и интересуется, насколько эффективна его работа
- Оказывает конкретные услуги
- Ведет себя открыто и честно
- Надежен – всегда делает то, что обещал

По мнению родителей, «хороший» специалист ...



- Позволяет родителям принимать самостоятельные решения всегда, когда это представляется возможным
- Активно ищет – и находит – сильные стороны родителей
- Поощряет родителей, когда они добиваются успехов

Преодоление сопротивления



Практические методы

Межличностный уровень

Модель ВПИП

Выявление сопротивления

- *Облегчите клиенту выражение сопротивления, подчеркнув, что ему за это «ничего не будет»*
- *Скажите клиенту, что «хотите знать все»*

Признание сопротивления

- *Выслушайте клиента*
- *Подтвердите, что поняли клиента, необязательно признавая его правоту*

Модель ВПИП

Исследование сопротивления

- Проведите черту различия между «реальной проблемой» и «дымовой завесой»
- Проанализируйте природу сопротивления

Проверка

- Проверьте, чего вы добились, и о чем договорились

Содержание: Буквальное значение произнесенных слов

Процесс: То, что не выражается словами; невербальное общение; динамика развития отношений между двумя людьми

Содержательное реагирование: Обратите внимание на то, что говорит клиент

Реагирование на процесс: Обратите внимание на то, как говорит клиент

Промежуточное реагирование:
Содержательные вопросы, которые ведут к обсуждению вопросов о процессе

Запишите три вещи, которые вы можете (или боитесь) услышать от нового клиента, и на которые вы не знаете, как реагировать

В рамках малой группы:

Выберите для обсуждения три пункта

Подумайте, что на самом деле могут означать слова клиента

Определите возможную стратегию реагирования

Сформулируйте конкретный ответ

Стратегии проведения собеседования

- Закрытые, альтернативные, наводящие вопросы
- Открытые вопросы
- Поощрительные реплики, активное слушание
- Уточнение
- Обобщение, перенацеливание
- Формулирование вариантов, рекомендаций, предложений
- Конfrontация

Что дальше?

- В своей тетрадке для заметок запишите названия трех **компетенций** или **стратегий**, в которых вы хотели бы попрактиковаться
- Не забудьте указать их и в своих Планах работы!